

ITIL® 4 SPECIALIST: CREATE, DELIVER & SUPPORT

Il Service Management indirizza la co-creazione del valore. ITIL®*4 adotta un approccio olistico che, dalle esigenze del Business alla produzione del valore per il cliente, consente di costruire e modificare i servizi IT. Oggi giorno, contrariamente al passato quando il focus si concentrava sulle funzionalità di base e sull'efficacia in termini di costi, i fattori di differenziazione dei servizi a maggior valore aggiunto si incentrano anche su velocità e flessibilità. Il corso tratta del come strutturare il Service Management, mediante l'adattamento e l'adozione delle best practice e del Service Value System (SVS) di ITIL® 4, al fine di facilitare la co-creazione del valore da parte delle organizzazioni. Fornisce una guida su come coordinare gli sforzi per progettare, costruire e supportare prodotti e servizi efficaci ed integrati tra loro, inoltre mette a fuoco il come integrare tra loro molteplici "Value stream" ed attività al fine di creare prodotti e servizi abilitati all'IT. Tra gli ulteriori temi trattati ci sono le prestazioni, la qualità, ed i metodi di miglioramento continuo del servizio, inoltre esplora aree come sviluppo, test, conoscenza, feedback degli utenti, nuove tecnologie, sourcing e modalità di gestione del lavoro. In tal modo, riflette nuovi modi di affrontare la gestione dei servizi.

La qualifica ITIL 4 Create, Deliver and Support:

- Consente di comprendere come integrare diversi Value Stream ed attività per creare, fornire e supportare prodotti e servizi abilitati all'IT e pratiche, metodi e strumenti correlati.
- Consente di familiarizzare con i concetti e l'approccio ITIL 4 alle prestazioni, alla qualità ed ai metodi di miglioramento del servizio.

La certificazione ITIL 4 Create, Deliver and Support:

- Viene riconosciuta ai candidati che sono in grado di dimostrare sufficiente comprensione e applicazione di ITIL 4 alla creazione, all'erogazione ed al supporto dei servizi.
- La certificazione è uno dei prerequisiti necessari per il raggiungimento del livello di competenza "ITIL 4 Managing Professional", quest'ultimo valuta le conoscenze pratiche e tecniche del candidato sul come gestire servizi, team, e workflow, moderni, di successo ed abilitati dall'IT.



DURATA DEL CORSO

3 giorni



DESTINATARI

Il corso è rivolto a:

- Specialisti che desiderano approfondire progressivamente la tematica della gestione dei servizi.
- ITSM Manager ed aspiranti a tale ruolo.
- Attori e professionisti IT, che gestiscono l'operatività di prodotti e servizi digitali abilitati dall'IT, e responsabili end-to-end della delivery.
- Professionisti già in possesso di certificazioni ITIL che intendono sviluppare e migliorare le proprie conoscenze.



PREREQUISITI

Certificazione ITIL 4 Foundation e conoscenza scolastica della lingua inglese.

OBIETTIVI

A seguito del completamento del corso i partecipanti potranno:

- Comprendere come pianificare e costruire un service value stream per la creazione, la messa in produzione, l'erogazione, ed il supporto dei servizi IT.
- Comprendere in che modo le practice di ITIL 4 contribuiscono alla creazione, alla messa in produzione, all'erogazione ed al supporto di prodotti e servizi IT mediante SVS e value stream.
- Comprendere come creare, erogare e supportare servizi.
- Ottenere conoscenze utili all'ottenimento della certificazione "ITIL® 4 Specialist: Create, Deliver & Support", anche mediante simulazione del relativo esame di certificazione.

* ITIL® è marchio registrato di AXELOS Limited, il cui uso è consentito solamente previa autorizzazione di Axelos Limited. Tutti i diritti riservati



CONTATTA ROSMARÌ RACANO

Telefono: +39 389 8094741

rosmari.racano@nposistemi.it



SCOPRI IL CATALOGO CORSI

<https://formazione.nposistemi.it>